

ANALISIS PERMINTAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. R. SOETIJONO BLORA

MEITRIKA DAMAYANTI – 25010112130232

(2016 - Skripsi)

Permintaan pemeliharaan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh variabel ekonomi dan variabel non-ekonomi. Analisis permintaan dilakukan oleh rumah sakit untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman bagi rumah sakit sebagai dasar penyusunan strategi pemasaran. Namun, di era Jaminan Kesehatan Nasional saat ini, jumlah kunjungan pasien poliklinik RSUD dr. R. Soetijono Blora justru mengalami penurunan dalam kurun waktu 4 bulan terakhir yaitu dari bulan Maret-Juni 2016. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui gambaran permintaan masyarakat dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian *cross sectional* dengan 100 orang responden yang merupakan pasien poliklinik RSUD dr. R. Soetijono Blora. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat permintaan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora tinggi (58%). Ada hubungan antara umur, kepemilikan asuransi, jenis penyakit, dan kepercayaan kesehatan ($p < 0,05$). Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora adalah umur, kepemilikan asuransi, jenis penyakit dan kepercayaan kesehatan (nilai $p < 0,05$). Faktor-faktor tersebut berpengaruh secara positif terhadap permintaan dengan nilai *Odd Ratio (OR)* untuk kepercayaan kesehatan yaitu 2,667; umur yaitu 2,376; kepemilikan asuransi sebesar 3,075 dan jenis penyakit sebesar 2,588. Manajemen meningkatkan pemasaran yang intensif khususnya kepada pasien bukan pengguna asuransi kesehatan dan meningkatkan kepercayaan pasien dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan rumah sakit karena faktor tersebut menjadi penyebab pasien berminat berkunjung ulang ke rumah sakit.

Kata Kunci: *Permintaan, Pelayanan Rawat Jalan, Health Service Utilization Model*